Rapport annuel des activités de la Régie du logement

Du 1er janvier au 31 décembre 2006

Présenté par
Hal Logsdon
Régisseur

Loi sur la location des locaux d'habitation

La Régie du logement et la nomination d'un régisseur sont entrées en vigueur en 1988 avec l'adoption de la Loi sur la location des locaux d'habitation. La Loi sur la location des locaux d'habitation a été promulguée pour accélérer et simplifier le mécanisme de règlement des différends entre les locateurs et les locataires de logements résidentiels, et ce, suivant la tendance générale de création des tribunaux responsables des questions de location résidentielle d'un bout à l'autre du Canada. Avant l'adoption de cette loi, toutes les affaires concernant les locateurs et les locataires étaient entendues par le tribunal. La Régie du logement a été établie afin d'assurer un accès facile aux informations sur les droits et les obligations des locateurs et des locataires. La Loi accorde au régisseur des pouvoirs et des fonctions spécifiques pour résoudre les différends entre les locateurs et les locataires qui sont liés par des baux.

Le rôle de la Régie du logement

- **Source de renseignements pour les locateurs et les locataires**
  La Régie du logement est un endroit pratique où les locateurs et les locataires peuvent se renseigner sur leurs droits et obligations en vertu de la *Loi sur la location des locaux* d'habitation. Plusieurs problèmes entre les locateurs et les locataires sont résolus simplement en les informant de leurs droits et responsabilités respectifs. De nombreux locataires et un nombre surprenant de locateurs ne connaissent pas la loi qui régit leurs relations. Fournir de l'information est probablement la fonction la plus importante de la Régie du logement, puisqu'elle réussit souvent à éviter les conflits et les problèmes avant même qu'ils n'apparaissent.

  La Régie du logement a un numéro d'appel sans frais pour tout le Canada. Nous recevons chaque jour de nombreux appels pour de l'information sur les droits et obligations des locateurs et des locataires, de même que sur le processus de dépôt
  d'une requête et de règlement des différends.

  La Régie du logement fournit aussi de la documentation écrite, y compris un livret facile à lire qui résume les principaux aspects de la *Loi sur la location des locaux d'habitation*, de courtes fiches de renseignements sur des sujets choisis et plusieurs formulaires standards, dont un bail. Comme les demandes quotidiennes, le matériel écrit aide autant les locateurs que les locataires à acquérir une compréhension de leurs droits et responsabilités pour les aider à résoudre leurs problèmes avant qu'ils ne s'enveniment.

  Le ministère de la Justice gère un site Internet pour la Régie du logement qui contient toute la documentation écrite ainsi qu'un lien pour accéder à la Loi et une base de données interrogeable sur les décisions du régisseur.

Le régisseur est aussi disponible pour faire des présentations ou participer à des forums avec les locataires, les gestionnaires immobiliers et les autres personnes concernées par les questions de location résidentielle. Nous fournirons ces services gratuitement, car nous croyons que des locateurs et des locataires bien informés et au fait de ces questions seront moins enclins à respecter les droits et responsabilités des uns et des autres et seront moins susceptibles de se retrouver dans des situations conflictuelles.

- **Règlement des différends**

  Les locateurs et les locataires sont incités à tenter de résoudre eux-mêmes leurs différends. Souvent, l'information fournie sur leurs droits et obligations aide les parties à résoudre le différend, mais un processus de règlement des différends est disponible pour les locateurs et les locataires. Ce processus peut être enclenché par un locateur ou un locataire en présentant une demande au régisseur.

  Sur dépôt d'une demande, le régisseur peut faire enquête pour déterminer les faits liés au différend. Les plaintes concernant l'état physique des lieux sont souvent mieux comprises par une inspection du logement. De même, les plaintes qui impliquent des tiers, comme des fournisseurs de services publics, font souvent l'objet d'enquêtes.

  Il arrive à l'occasion que l'enquête aboutisse à la résolution du différend par un accord. Par exemple, un locataire peut déposer une plainte quand un dépôt n'a pas été remboursé et qu'aucun relevé du compte pour ce dépôt n'a été remis au locataire. Une rapide enquête à ce propos peut révéler que le locateur ne connaissait pas la nouvelle adresse de son ancien locataire ou son obligation de produire un relevé de compte. La production du relevé de compte peut conduire à un accord entre les parties et au retrait de la plainte.

  Il arrive également que les parties s'entendent pour obtenir par médiation une solution au problème, sans recourir à une audience formelle ou au prononcé d'une ordonnance. Si les parties désirent tenter de régler la question par la médiation, le régisseur les aidera à résoudre le différend et à préparer l'accord obtenu.

  Souvent, les locateurs et les locataires ne parviennent pas à s'entendre ou, plus souvent encore, une des parties veut une décision exécutoire, en cas de non-respect de la décision par l'autre partie. Dans ces cas, le régisseur tiendra une audience et, après avoir entendu la preuve et les témoignages des deux parties, rendra une décision. Le régisseur émettra une ordonnance écrite stipulant les motifs de la décision. Les ordonnances du régisseur peuvent être déposées au Tribunal territorial et dès ce moment sont réputées être une ordonnance de ce tribunal. Le plupart des différends sont réglés de cette manière puisqu'en

majorité ils concernent le non-paiement du loyer et qu'une décision exécutoire est souhaitée par le demandeur.

- **Exécution de la Loi**
  La violation de certains articles de la *Loi sur la location des locaux* d'habitation et certaines actions décrites dans la Loi sont des infractions. Sur déclaration de culpabilité par procédure sommaire, les contrevenants sont passibles d'une amende. Peu de personnes choisissent d'ignorer la loi quant on les en informe, mais à l'occasion, le régisseur doit enquêter des allégations de contravention qui peuvent conduire au dépôt d'une accusation formelle.

Activités de la Régie du logement

Monsieur Hal Logsdon a occupé toute l'année le poste de régisseur; sa nomination avait été renouvelé pour un mandat d'un an, le 1 avril 2006. Madame Kim Powless a continué de servir à titre d'administratrice du bureau de la Régie du logement pendant l'année.

La documentation d'information imprimée ainsi que notre site Web n'ont pas beaucoup changé au cours de l'année à cause des changements attendus à la *Loi sur la location des locaux d'habitation.* Cependant, aucun changement n'a été apporté à la Loi et en conséquence, nous ajouterons du nouveau matériel en 2007. Le régisseur a travaillé à plusieurs reprises en étroite collaboration avec le ministère de la Justice afin de mieux cerner les détails des modifications proposées à la Loi.

Le régisseur a participé à un atelier sur les droits de la personne et a donné une présentation sur la *Loi sur la location des locaux d'habitation* dans le cadre d'un cours offert par le Collège Aurora.

Tendances et enjeux

Malgré une forte production de nouveaux appartements, le taux d'inoccupation à Yellowknife demeure constant et les loyers ont connu d'importantes augmentations. La Société canadienne d'hypothèques et de logement a signalé une augmentations de 110 unités en 2006, c'est-à-dire une augmentation de 5,9 % sur ses inventaires, comparativement à une hausse de 73 unités (4,1 %) pour les 12 mois de l'exercice précédent.

Après trois ans, le taux total d'inoccupation a plafonné à 3,3 % en 2006, au même taux de l'exercice précédent. Le changement le plus important a été enregistré sur le taux d'inoccupation des maisons de ville, car le taux a chuté de 11,3 % en 2005 à 0,9 % en 2006.

Le loyer moyen est monté à 1 265 $ par mois à la suite d'une augmentation modeste en 2005. Le loyer moyen d'un appartement avec une chambre à coucher est monté de 1 069 $ en 2005 à 1 122 $ en 2006. Les loyers d'appartements avec deux chambres à coucher

ont connu des hausses semblables montant à 1 365 $/mois. Selon la Société canadienne d'hypothèques et de logement, Yellowknife continue à enregistrer les deuxièmes loyers urbains les plus élevés au Canada, suivant de peu les loyers de Fort McMurray, Alberta.

Par rapport à l'exercice 2005, le nombre total de demandes déposées à la Régie a diminué de 10 % jusqu'à 534 en 2006. Cette baisse s'explique en partie par la réduction de demandes déposées visant une résiliation aux fins de conversion en condominium. Un grand bloc d'appartements a été converti en condominiums en 2005 ayant pour conséquence le dépôt de 37 demandes de résiliation de bail. Seulement 3 de ces demandes ont été entendues en audience. Le nombre de demandes retirées a donc fortement augmenté en 2005. Le nombre de demandes retirées en 2006 a rattrapé les niveaux de retrait d'avant 2005. On retire habituellement une demande lorsque les parties réussissent à régler leur différend avant la tenue de l'audience ou quand le demandeur n'a pas signifié sa demande au défendeur.

Le nombre d'audiences a augmenté de 8 % en 2006 pour atteindre des niveaux records. Sur les 390 audiences tenues à travers les Territoires du Nord-Ouest, 92 % ont été initiées par les locateurs et seulement 8 % par les locataires. Quoique les locateurs déposent le plus grand nombre de demandes, les locataires se fient à la Régie comme source de renseignements et font bon usage du numéro sans frais pour demander des informations.

Yellowknife continue d'être en tête des communautés à la fois pour le nombre de demandes déposées et de demandes entendues. Le nombre d'audiences concernant des locaux situés à Yellowknife est resté plutôt constant à 239 ou 61 % de l'ensemble des audiences tenues en 2006. Yellowknife est la seule communauté où les dates des audiences régulières sont fixées d'avance, environ toutes les trois semaines.

Dans les autres communautés, les dates d'audiences sont établies selon les besoins, car le nombre de demandes varie beaucoup. Par exemple, 48 causes ont été entendues à Rae-Edzo en 2005 mais seulement 24 en 2006. Aucune cause n'a été entendue à Ulukhaktok en 2005, mais il y en a eu 21 en 2006.

Sur l'ensemble des audiences, 300 ont été entendues en personne et 90 l'ont été par téléphone. Aucune audience n'a été tenue par vidéoconférence en 2006 à cause du manque d'équipements fonctionnels ou d'opérateurs compétents dans les communautés.

Les audiences par téléphone continuent d'être un moyen efficace d'entendre des causes en temps opportun et de manière efficace, particulièrement quand seulement une ou deux demandes sont reçues d'une communauté ou quand les parties résident dans des communautés différentes.

La majorité des demandes sont déposées par les locateurs en raison du non-paiement du loyer. La plupart ne sont pas contestées par les locataires. Dans les cas où les montants en souffrance sont élevés, le processus de l'audience s'avère utile, car il permet au locateur et au locataire d'établir, avec l'aide du régisseur, une ordonnance sur consentement pour le remboursement à dates fixes de la dette.

Les réparations accordées aux locateurs en 2006 ont été similaires à celles de l'année précédente. Comme il fallait s'y attendre, 79 % des ordonnances en faveur des locateurs concernaient les loyers. De plus, la majorité des ordonnances en faveur des locataires concernaient des différends reliés à la remise des dépôts de garantie.

Le nombre total d'ordonnances monétaires a baissé à 978 587 $ en 2006 et la valeur moyenne a diminué à 2 993 $, ce qui représente une réduction d'environ 1 000 $.

Le pourcentage des résiliations ordonnées a connu une diminution en 2006 de 44 % à 38 % de toutes les ordonnances prononcées. Il faut remarquer cependant que plusieurs de ces ordonnances de résiliation étaient de nature conditionnelle et n'ont pas nécessairement abouti à la résiliation du bail. Dans beaucoup de cas de loyers en retard, l'ordonnance émise met fin au bail à moins que le locataire paie les arriérés de loyer à une date précise. Nous n'avons aucun moyen de vérifier combien d'ordonnances de résiliation conduisent réellement à la résiliation des baux, mais nous croyons que la plupart des ordonnances de résiliation conditionnelles résultent en paiement des arriérés et que les baux continuent.

Le temps écoulé entre le dépôt de la demande et la date de l'audience dépend d'un certain nombre de facteurs, sur lesquels la Régie du logement n'a pas toujours le contrôle. Les utilisateurs des services se plaignent à l'occasion du temps requis pour résoudre un différend et nous nous efforçons d'accélérer l'administration de ce processus autant que faire se peut.

Pour la quatrième année consécutive, nous avons continué d'entendre 80 % ou plus de toutes les demandes dans les 60 jours suivant leur dépôt; 33,6 % des demandes ont été entendues dans les 30 jours.

Selon notre expérience, une requête peut être entendue dans les quatre à six semaines du dépôt d'une demande si celui-ci n'est pas retardé par le courrier, si le demandeur signifie rapidement au défendeur, si les avis d'audience sont livrables et si les parties ne demandent pas de remise de l'audience. Toutefois, un ou plusieurs des facteurs

mentionnés précédemment peuvent retarder considérablement le processus et parfois le font effectivement.

En avril 2006, les ententes de subvention du programme de logement social ont été modifiées et la responsabilité du calcul du loyer a été transférée du locateur (Organisme local d'habitation) au ministère de l'Éducation, de la Culture et de la Formation. Avant le 1er avril 2006, les locataires de logement social devaient déclarer le revenu total du foyer au locateur et celui-ci avait l'obligation de faire le calcul du loyer conformément au barème de logement social en vigueur. La nouvelle entente de location de logement social oblige maintenant le locataire à déclarer ses revenus au ministère de l'Éducation, de la Culture et de la Formation qui fixe le loyer du locataire à la discrétion du ministère.

Cette modification introduit une tierce personne à la relation locateur/locataire, laquelle personne n'est pas partie à l'entente de location. Cette modification des ententes a déjà engendré bon nombre de plaintes de la part des locataires au sujet de la déclaration de leurs revenus et du calcul du loyer. Certaines de ces plaintes ont été considérées comme étant fondées, mais malheureusement elles ne relèvent pas de la compétence du régisseur.

La nouvelle modification prive le locataire de tout recours à la *Loi sur la location des locaux d'habitation* en ce qui a trait au calcul du loyer, car le ministère de l'Éducation, de la Culture et de la Formation, qui fixe le loyer, n'est pas partie à l'entente de location et, par conséquent, se trouve en dehors de la compétence du régisseur. Le régisseur ne peut pas corriger un mauvais calcul du loyer ou ordonner au ministère de l'Éducation, de la Culture et de la Formation de corriger ou de modifier le calcul.

Le locateur de logement social n'a désormais aucune connaissance des revenus déclarés par le locataire. Le locateur dépend entièrement du ministère de l'Éducation, de la Culture et de la Formation en ce qui concerne la déclaration des revenus par le locataire conformément à l'entente de location. Étant donné que ces informations ne sont pas toujours disponibles, le locateur aura un problème au niveau de la preuve s'il tente de démontrer que le locataire a enfreint l'obligation de déclarer ses revenus.

Statistiques pour l'année
Du 1er janvier 2006 au 31 décembre 2006

Demandes présentées au régisseur
1999-2006

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Demandes déposées	339	448	339	426	457	523	591	534
par les locateurs	302	409	295	384	409	481	551	489
par les locataires	37	39	44	42	48	42	40	45
Demandes entendues	240	295	221	271	296	383	362	390
des locateurs	218	264	195	242	270	353	336	359
des locataires	22	31	26	29	26	30	26	31
Demandes retirées	122	132	106	157	146	161	210	143
par les demandeurs	79	102	67	130	108	117	172	126
par le régisseur	43	30	39	27	38	44	38	17

Audiences tenues par communauté et type
2006

Communauté	En personne	Par téléphone	Par vidéocon-férence	TOTAL
Yellowknife	239	0	0	239
Inuvik	22	20	0	42
Hay River	0	11	0	11
Fort Providence	0	2	0	2
Fort McPherson	0	6	0	6
Fort Smith	5	3	0	8
Fort Simpson	10	5	0	15
Deline	0	5	0	5
Fort Liard	0	11	0	11
Rae-Edzo	24	0	0	24
Tsiigehtchic	0	3	0	3
Lutselk'e	0	1	0	1
Sachs Harbour	0	1	0	1
Ulukhaktok	0	21	0	21
Fort Resolution	0	1	0	1
TOTAL	300	90	0	390

Réparations accordées après audience
2005-2006

Locateurs	2005	%	2006	%
Loyer (Article 41)	497	75 %	550	79 %
Dommages causés par le locataire (Article 42)	42	6 %	62	9 %
Dérangement (Article 43)	43	6 %	25	4 %
Autres obligations du locataire (Article 45)	52	8 %	34	5 %
Dépôt de garantie (Articles 14 et 18)	8	1 %	4	0,6 %
Perte du loyer futur (Article 62)	9	1 %	15	2 %
Résiliation pour vente ou changement d'utilisation (Articles 58 et 59)	6	1 %	1	0,1 %
Indemnité pour maintien dans le logement locatif après la fin du bail (Article 67)	1	0,2 %	2	0,3 %
Résiliations de certains types de baux(Article 57)	1	0,2 %	0	0 %
Activités criminelles (Article 46)	0	0 %	1	0,1 %
Risques de sécurité (Article 54)	0	0 %	1	0,1 %
Remboursement du loyer en cas de vente de l'immeuble (Article 58)	1	0,2 %	0	0 %
Locataires	**2005**	**%**	**2006**	**%**
Dépôt de garantie (Articles 14 et 18)	14	50 %	11	42 %
Entretien (Article 30)	12	43 %	6	23 %
Dérangement (Article 34)	0	0 %	1	4 %
Services essentiels (Article 33)	0	0 %	2	8 %
Vente à tort de biens meubles (Article 66)	1	4 %	6	23 %
Changement de serrures (Article 25)	1	4 %	0	0 %

Ordonnances de résiliation*

1999-2006

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Demandées par le locataire	1	1	0	1	0	3	2	2
Demandées par le locateur	63	104	89	114	115	158	158	147
% des demandes entendues	27 %	36 %	40 %	42 %	39 %	42 %	44 %	38 %

*Comprend les ordonnances de résiliation de bail conditionnelles au non-respect de conditions précises.

Valeur des indemnisations ordonnées

2002-2006

	2002	2003	2004	2005	2006
Total des ordonnances accordant une réparation pécuniaire	203	238	328	286	327
Valeur totale des ordonnances émises	385 242 $	487 768 $	1 298 310 $	1 124 994 $	978 587 $
Valeur moyenne	1 898 $	2 049 $	3 958 $	3 934 $	2 993 $

Temps écoulé entre la date de dépôt de la demande et la date d'audience

Demandes entendues pendant la période

2003-2006

	2003	%	2004	%	2005	%	2006	%
0-30 jours	128	43,2 %	133	34,7 %	146	40,0 %	131	33,6 %
31-60 jours	127	42,9 %	173	45,2 %	169	46,7 %	193	49,5 %
61-90 jours	15	5,1 %	62	16,2 %	35	10,0 %	45	11,5 %
91-120 jours	22	7,4 %	7	1,8 %	3	0,8 %	10	2,6 %
120+ jours	4	1,4 %	8	2,1 %	9	2,5 %	11	2,8 %